

# 信越支社 2021年度経営計画(案)

～ お客さま本位のサービスで 信頼回復 新たな成長 ～



## 2021年度経営計画の基本方針

- お客さまからの信頼回復を最優先とし、お客さま本位のサービスを提供する
- 変化する事業環境に柔軟に対応し、新たな成長に向けコアビジネスを充実・強化する

### 【郵便・物流事業】

- > 改正郵便法への適切な対応
- > 荷物分野等における収益確保
- > オペレーションの効率化・高度化

### 【郵便局窓口事業】

- > お客さま本位の業務運営の徹底
- > 郵便局の活動・運営基盤整備
- > お客さまニーズに応じた運営

- 社員一人ひとりが生き生きと力を発揮できる職場づくりと、CS・品質の向上により郵便局のブランド価値を高める

## 2020年度の経営状況

### 【郵便・物流事業】

- > 感染症拡大により市場環境が変化し、大口事業者の差出が減少。ゆうパックの拡大、個人発送需要に対応したが、支社の仕掛け・郵便局の活動が十分ではなく収益計画は未達。
- > 郵便物の減少トレンドに対し、トータルコストコントロール、効率的なオペレーションにより、費用計画は達成の見込み。
- > 対面誤配・接遇苦情等が多発。配達・業務品質の向上が課題。

### 【金融窓口事業】

- > 信頼回復に向けた業務運営を10月から開始。
- > 不適正な契約の未然防止、募集品質の向上・改善に向けた全件チェック・研修等を継続的に実施。
- > 金融知識の向上のための各種研修や資格取得をサポート。コンサルタントの約7割がFP2級以上の資格を保有。
- > 防犯重点ルールの徹底、事故等防止に取り組んだが、不祥事故・重大事故等が発生。確実な検査・監査の実施など更なる意識付けが必要。

## 2021年度経営計画主要施策

### 信頼回復に向けた取組

#### I お客さまからの信頼回復

経営理念・行動憲章の浸透・実践

#### II お客さま本位のサービス提供に向けた態勢整備

不適正募集の根絶に向けた募集・販売管理態勢の確立

#### III 組織風土の改革

- ① 風通しのよい職場づくりの推進
- ② 郵便外務班のコミュニケーション強化

### 新たな成長に向けて

#### 《郵便・物流事業》

##### I 改正郵便法への適切な対応

- ① 土曜休配に向けた準備・実施
- ② 昼間帯シフトに向けた準備・実施

##### II 荷物分野等における収益確保

- ① EC市場の積極的な開拓によるゆうパック・ゆうパケット等の拡大
- ② DM利用維持、DM振興の展開
- ③ 物販商品の取組、広告ビジネスの増収

##### III オペレーションの効率化・高度化

- ① 効率的なオペレーションへの改善
- ② 担務別人件費・要員マネジメントの高度化
- ③ 先端技術を活用した業務管理

#### 《郵便局窓口事業》

##### I お客さま本位の業務運営の徹底

- ① アフターフォロー活動の実施
- ② お客さま本位の営業活動の実践

##### II 郵便局の活動・運営基盤整備

- ① 社員の役割に応じた育成支援
- ② 金融窓口の要員管理

##### III お客さまニーズに応じた運営

- ① 地方公共団体等との連携強化
- ② みまもりサービスの取組推進

### 郵便局のブランド価値向上

#### I 社員一人ひとりが力を発揮できる働きやすい職場づくりの推進

- ① ダイバーシティ・働き方改革の推進
- ② 優秀な人材の確保、人材育成の推進
- ③ 高次元労使関係の構築

#### II CS・品質の向上

- ① CSの向上
- ② 郵便集配・業務品質の向上
- ③ 金融業務品質の向上

#### III コンプライアンスの徹底

- ① 部内犯罪の根絶
- ② 郵便物等放棄・隠匿の根絶
- ③ 料金不適正収納の根絶
- ④ 交通事故・労働災害の防止

すべてを、お客さまのために。

